

AZ INFORMÁCIÓS RENDSZEREK FUNKCIONÁLIS VÁLTOZÁSAI A KIS ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK SZEMSZÖGÉBŐL.

Herdon Miklós, herdon@agr.unideb.hu

Rózsa Tünde, rozsa@agr.unideb.hu

*Debreceni Egyetem Agrártudományi Centrum Agrárgazdasági és Vidékfejlesztési Kar
Gazdasági és Agrárinformatikai Tanszék*

Összefoglaló

A nagyvállalati számítógépes információs rendszerek piacának telítettsége miatt a nagyvállalatokra specializálódott tanácsadó és fejlesztő cégek figyelme a kis és közepes méretű vállalkozások fele fordult és ezzel teremtve nagy versenyhelyzetet a piacon. Ezen fejlesztők az eddigi tapasztalataik, a fejlesztés háttérében meghúzódó szakember csapatot tekintve tetemes előnnyel rendelkeznek azokkal a fejlesztőkkel szemben, akik eddig a kis és középvállalkozások számára fejlesztettek vagy értékesítettek számítógépes rendszereket.

A mai kor informatikai kihívásainak megfelelően a kis és középvállalkozói körben rohamosabban növekszik a rejtett informatikai versenynek való megfelelés igénye miatti beruházás mint az beruházások fedezeteként szükséges bevétel vagy nyereség. Amennyiben a kis és középvállalkozások közül a mezőgazdasági tevékenységgel foglalkozókat említjük a helyzet még rosszabb, hisz már eleve a mezőgazdasági vállalkozások „tőkéjét” lekötik a termeléshez szükséges beruházások.

1. Az üzleti döntéseket és a vállalati működést segítő számítógépes információs rendszerek

Adott információs rendszer bevezetése előtt, hasonlóan bármilyen hosszú távra tervezett beruházáshoz, el kell döntenünk hogy:

- Milyen rendszert vezessünk be? Mennyiért?
- Milyen hozzáadott érték keletkezik?
- Mikor térül meg a beruházás?

A döntés meghozatalához információra van szükségünk. Sok esetben, főleg kis és közepes méretű vállalkozások esetén, ahol nem gyakorlat informatikus alkalmazása, az információs rendszerek piaca csak részben, vagy egyáltalán nem ismert a vállalkozás vezetőinek számára. Ezért lehet, hogy célszerű, mint azt a piaci trendek és az indított tanácsadó vállalkozások száma is mutatja felkeresni egy tanácsadó céget, ahol a cég munkatársai esetleg a tanácsadáson túl, a kiválasztásban és a bevezetésben is szerepet vállalhatnak.

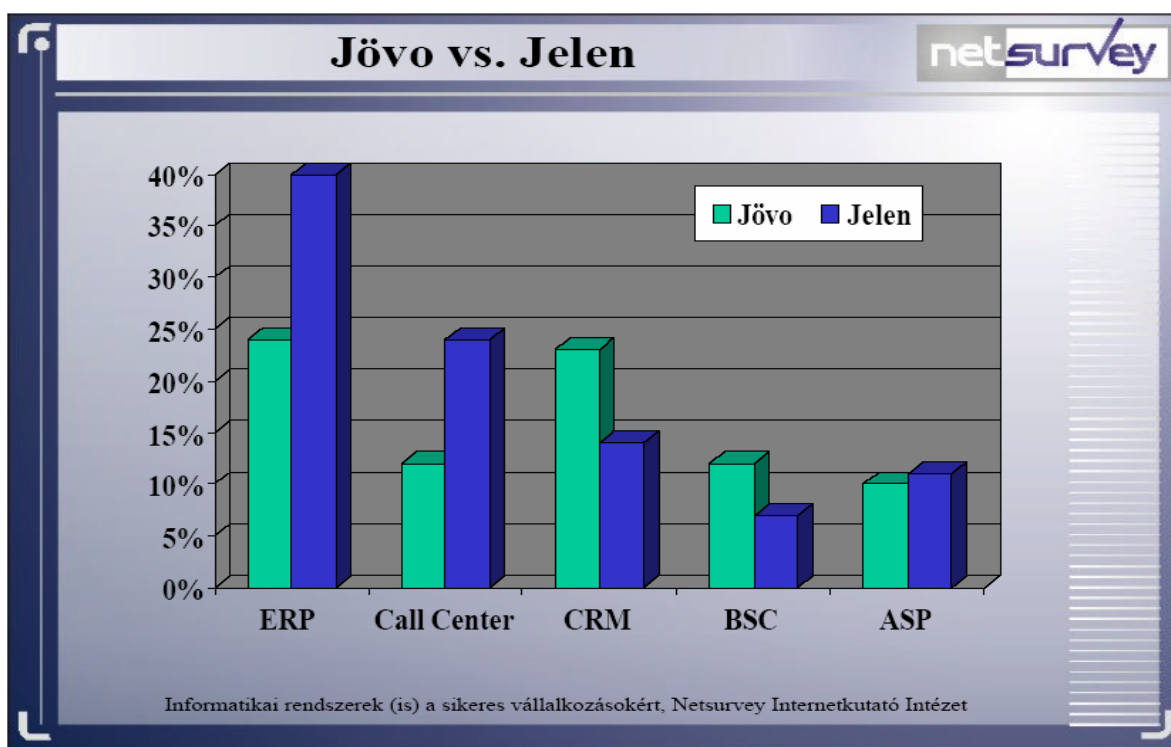
A továbbiakban tekintsük át a piacon fellelhető nagyobb információs rendszertípusokat.

ERP

A vállalatirányítási rendszerek jelenleg a legnagyobb szegmensét képviselik elterjedtségük szempontjából az információs rendszerek piacának. Az 1.ábrán látható, hogy valamilyen vállalatirányítási rendszert a megkérdezettek 40% már bevezetett. Ez köszönhető annak, hogy az ERP rendszerek lefedik a vállalkozások nélkülözhetetlen ügyviteli feladatait, amit elsődlegesen meg kell oldani egy vállalkozás életében.

Az ERP rendszerek az alábbi funkcionális igényeket elégítik ki:

- Termelésirányítás
- Pénzügy-számvitel
- Eszközgazdálkodás
- Logisztika
- Controlling
- Marketing
- Bér- és munkaerő gazdálkodás



1.ábra: Információs rendszerek elterjedtsége

forrás: Netsurvey Kutató Intézet felmérése

Az ERP rendszerekre jellemző, hogy integráltan támogatják egy vállalkozásoknál felmerülő tipikus üzleti folyamatokat, mint pl. a számviteli, pénzügyi folyamatok kezelése.

Természetesen a fejlesztés folyamata nem fejeződik be. Amikor a vállalkozások vezetői rájönnek, hogy milyen előnyökkel jár egy integrált rendszer bevezetése igyekeznek minden, az ERP területén kívül eső folyamatot integrálni a már bevezetett rendszerben. Lehet, hogy ez egy újabb modul bevezetésével megoldható, lehet viszont, hogy a folyamat bonyolultsága miatt ez ilyen egyszerűen nem megoldható. A továbbfejlesztés lehetőségeit elsősorban a nagyvállalatok ismerték fel. Így jött létre a továbbiakban bemutatásra kerülő két rendszer.

A következő két rendszerre jellemző, hogy alapvetően nem a vállalkozáson belüli struktúra és folyamat kezelése a főcél. Mivel a vállalkozások működését nem lehet a környezetétől elszigetelni, főleg nem azoktól a partnerektől, akik közvetlen (vevő, szállító) kapcsolatban állnak a vállalkozással, szükséges ezen kapcsolatok és kapcsolatokban végbemenő változások nyilvántartása és kezelése.

Call Center

A Call Center elsősorban a cég termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos információk közlésére, megismertetésére használatos. Elterjedtségére jellemző, hogy az ERP után a második helyen áll az ismertség listáján. Az 1. ábrán látható, hogy a jövőben nagyobb kiugrásra rendszerbevezetéssel kapcsolatosan nem számíthatunk. Ez valószínűleg a magas beruházási költséggel és a korlátozott alkalmazhatósággal magyarázható.

A Call Center által támogatott üzleti folyamatok:

- Árinformációk
- Termékek és szolgáltatások bemutatása
- Ügyfél adatbázis módosítása
- Aktuális információk
- Szerződéskötés, szerződések módosítása
- Lekérdezési lehetőségek
- Rendelés
- Tranzakciók, szolgáltatás letiltások

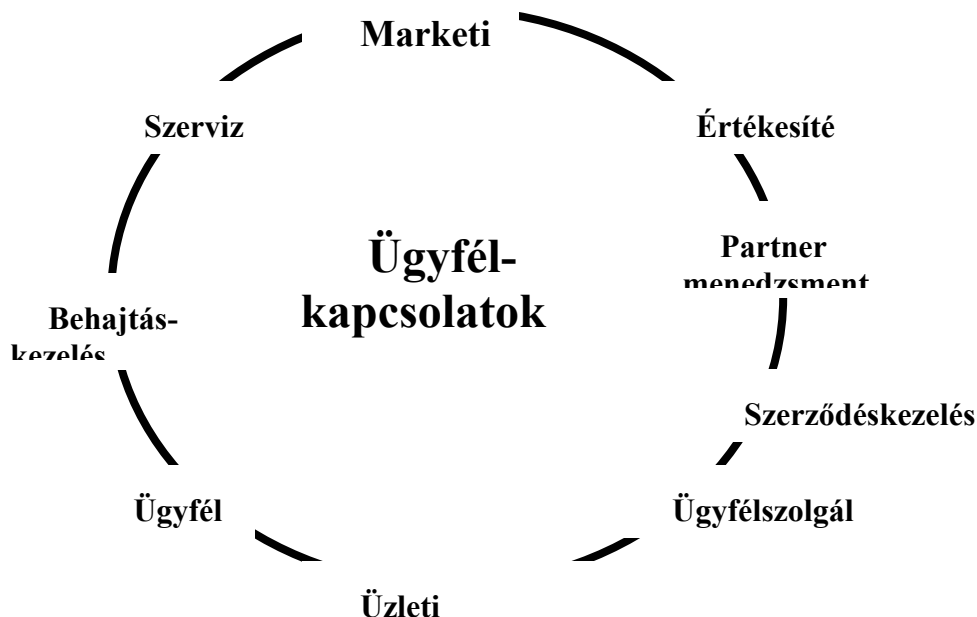
A Call Centerek (hívóközpont, híváskezelő központ) kialakulása tulajdonképpen a vállalatok ügyfélmegtartó politikájának eredménye, ami természetesen ma már a saját életét éli és nem kerülheti el a fejlődést. A Call Centerek továbbfejlesztése már contact center nevet viseli és nevéhez híven már nem csak hívásokat fogadni képes, hanem indítani is, más szóval egy tényleges kapcsolat központ.

A Call Center rendszerek továbbfejlesztett változata, ami már nem csak rendszer és technológia fejlődést jelent, hanem cégfilozófia fejlődést is jelent, a CRM, más szóval az ügyfélkapcsolati rendszer.

CRM

A CRM nem csak technológia, hanem az üzleti folyamat átszervezésére irányuló, a hatékonyságot és eredményességet növelő stratégia, aminek eredménye az elégedett és visszatérő vevő.

E filozófiát szemlélteti az 2. ábra is, melyből kitűnik az ügyfélkapcsolatok központúsága.



2. ábra: Oracle CRM

forrás: „Relationship Marketing” IIR Szakkonferencia, 2003. március 4-5

A CRM rendszer által támogatott üzleti folyamatok:

- Értékesítés, kereskedelem
- Marketing
- Cégvezetés
- Ügyfélszolgálat
- Pénzügy

ASP

Az ASP nem annyira információs rendszer, inkább egy technológia. A nagyvállalati körben nem örvend nagyobb elterjedtségnek viszont nagy jövőt jósolnak a megoldásnak a kisebb méretű és költségvetésű vállalkozások körében.

Elemzők az ASP-t interneten keresztül történő, de alapvetően nem internetes alkalmazások bérleteként határozzák meg. Így például alkalmazásszolgáltatásnak minősül egy távoli kiszolgálón futó bér és munkaügyi rendszer, melyet a bérlők a saját adataikkal használnak.

Hogy miért is lehet ennek a technológiának fontos szerepe a kis- és közepes méretű vállalkozások számára? Mint ismeretes az integrált információs rendszerek beszerzése és karbantartása nagy költségterheket ró a vállalkozásokra, ugyanúgy beruházási, fejlesztési költségként, mint munkaerőhöz kapcsolódó költségként, amit kisvállalkozások nem tudnak fedezni. Ezért az ASP szolgáltatás úgy lett kitalálva, hogy egy bizonyos bérleti díjért cserébe a szolgáltató biztosítja a hardver, szoftver és munkaerő (informatikai) szükségletet.

Az ASP által támogatott tevékenységek (Netsurvey felmérés szerint):

- Levelezés
- Dokumentum szerkesztés, kezelés
- Táblázatkezelő, adatbázis kezelő
- Pénzügyi szolgáltatások
- E-kereskedelem
- Webépítés

A jelenlegi ASP felhasználásokból kitűnik, az ASP megoldások ötletének születése, mint például a levelezés, webépítés melyek már kitaposott ösvényekkel segítik az információs rendszerek távoli szolgáltatásként való bevezetését.

BSC

A BSC vagyis a kiegyensúlyozott teljesítmény mutatók rendszere túlmutat az információs rendszerek nyújtotta lehetőségeken és egy magasabb információ hiány kielégítésére vállalkozik. A BSC rendszerek már az üzleti intelligencia tárgykörét feszegetik és a hangsúly a rejtett információk kimutatására helyeződik.

Elterjedtségéről elmondható, hogy a nagyvállalati körben 7% vezették be és további 10% tervezi a bevezetést a következőkben

Tipikus alkalmazási terület:

- Pénzügy
- Vevők
- Belső folyamatok
- Tanulás és fejlődés

2. Funkcionális követelmények változásai

Egy számítógépes információs rendszer bevezetését minden alkalommal egy korszerűsítési igény megjelenése előzi meg. A vállalkozás számára megfelelő rendszer kiválasztásának első szakasza a rendszer funkcióinak meghatározása, vagyis azon üzleti folyamatok feltérképezése történik meg melyeket szeretnénk informatikai eszközökkel támogatni.

Az információs rendszer kínálatban e szakaszt követően történik egy kiválasztás és a „kosárban” csak azon termékek szerepelnek amelyek a felmerülő funkcionális igényeket kielégítik.

A rendszer funkcionális követelményeit az alábbi struktúrában határozzák meg:

- Általános követelmények
- Rendszerfüggő követelmények
- Vállalkozásfüggő követelmények

Az általános követelmények alatt a klasszikus követelményeket értjük, mint például redundancia, biztonság, teljesség stb.

A rendszerfüggő követelmények alatt az egyes modulok, programrendszerek funkcióinak meghatározását értjük.

Ilyenek például:

- Pénzügyi rendszer követelményei
- Számviteli rendszer követelményei
- Termelésirányítási, logisztikai rendszer követelményei
- Bér és munkaügyi rendszer követelményei, stb..

Az egyes modulok követelményei tovább bonthatók például bér és munkaügyi rendszer:

- Bérügyi nyilvántartás
- Munkaerő tervezés
- Adatszolgáltatások nyilvántartása stb.

Tulajdonképpen megállapítható, hogy egy kis vagy közepes méretű vállalkozásnak a rendszerrel szemben támasztott újabb követelményeként jelenik meg a könnyebb kezelhetőség, az árak mérséklése, olcsóbb karbantartás. Vagyis az információs rendszerek funkcionális követelmény rendszere tulajdonképpen nem változik, hisz a nagyvállalatokkal közösen ugyanannak a piacnak a szereplői és ebből kifolyólag hasonló a fellépő információ igény is.

3. Az információs rendszerek új eleme: üzleti intelligencia

Az üzleti intelligencia tulajdonképpen azon emberi tulajdonság automatizálását jelentené, amit a hétköznapi nyelvben „sorok közti olvasásnak” neveznénk, és valójában a nagy adathalmazból kinyerhető rejtett információk előállítását teszi lehetővé különböző előre megadható szempontok szerint.

„Az Üzleti intelligencia megoldások (BI: Business Intelligence) körébe olyan alkalmazások és technológiák tartoznak, melyek célja, hogy a szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosításával, ezen adatok megfelelő tárolásával, valamint sokoldalú elemzési lehetőségekkel támogassák a vállalati döntéshozatalt. Az Üzleti intelligencia megoldások magukban foglalják tehát az adattárolási, a valós idejű lekérdezési, analitikai, előrejelzési és adatbányászati eljárások modern formáit.”

Minden fejlődés, fejlesztés valamilyen vélt piaci előnyhöz való jutás eredményeként realizálódik. Ez az erősödő piaci verseny az alábbiakhoz hasonló feladatokat rója a cégekre:

- üzleti tervek rendszeres aktualizálása,
- a változások várható hatásainak elemzése,
- a marketing és értékesítési akciók gyors és hatékony megtervezése,
- nyersanyag-felhasználás, raktárkészlet és létszám optimalizálása,
- beruházások hatásvizsgálata,
- szervezetfejlesztés.

Az ilyen és ehhez hasonló feladatok megoldása érdekében olyan eszközökre van szükség, melyek az üzleti folyamatokról a felső-, illetve a döntés előkészítő vezetőknek naprakész, könnyen kezelhető információkat szolgáltatnak.

formában lesznek elérhetők.

Az üzleti intelligencia rendszerek azonban önállóan nem léteznek, vagy csak nagyon korlátozott információszolgáltatásra képesek. Fontos, hogy legyen a rendszer háttérében egy megbízható, pontos adattárház, mely általában egy jól működő ERP formájában jelenik meg.

Az Internet fejlődése lehetőséget biztosít az üzleti intelligencia alapú rendszerek számára, hogy ne csak a belső adatokkal dolgozzanak, hanem a piacra vonatkozó publikus adatok is felhasználhatók legyenek egy-egy feladat megoldása folyamán.

Irodalomjegyzék:

Herdon M., 2004.: Információtechnológia az agrárgazdaságban. Gazdálkodás XLVIII. Évfolyam 1. szám.

Herdon M., 2000.: Ágazati információs rendszerek az agrárgazdaságban. Szent István Napok, Gödöllő-Budapest, 2000. Augusztus 22-23.

Szenteleki K., 2001.: Internetre alapozott adatgyűjtés és adatdisztribúció a szőlő-bor ágazatban.

NETWORKSHOP 2001. Sopron.

Szenteleki K., 2000.: Az állami és az ágazati információs rendszerek összekapcsolásának lehetőségéről. Borászati Füzetek, 2000/3.

Szenteleki K., 1999.: Döntéstámogatási módszerek a mezőgazdaságban (Decision Support Methods in Agriculture). Agrárinformatika '99 Országos Konferencia, Debrecen.

Szenteleki K.-Harnos Zs., 1999.: A szőlő-bor ágazat információs rendszerei. (Information Systems for the Grape and Wine Branch System). Agrárinformatika '99 Országos Konferencia, Debrecen.

Kovács Á.E., 2000.: Vállalati menedzsment információs rendszer fejlesztése a gabonaiparban. Doktori értekezés. Gödöllő.

Herdon, M., 1993: Alkalmazott intelligencia a mezőgazdasági információs rendszerekben. Informatika a felsőoktatásban. Országos konferencia kiadvány. Debreceni Universitas Debrecen, 1993. Szeptember 1-3., pp. 483-494.

Herdon M., Magó Zs., Rózsa T., 2002. Információtechnológia és innováció szerepe az agrárgazdaságban. 2002.

Chikán A. 1998.: Vállalatgazdaságtan. Aula kiadó, Budapest.